

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terciptanya kesejahteraan rakyat adalah salah satu tujuan utama pendirian negara Republik Indonesia. Sejahtera merupakan keadaan sentosa dan makmur yang diartikan sebagai keadaan yang berkecukupan atau tidak berkekurangan, yang tidak saja memiliki dimensi fisik atau materi, tetapi juga dimensi rohani. Konstitusi tegas mengamanatkan kesejahteraan sosial sebagai prioritas tertinggi dalam kebijakan publik. Dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 menegaskan, “Perekonomian berdasarkan atas asas kekeluargaan atau persaudaraan (*brotherhood*), yang menjunjung kesejahteraan bersama sebagai tujuan utama, bukan persaingan individualisme (*liberalism*).”

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat adalah dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Perbaikan secara menyeluruh dan bertahap maju untuk tatanan pemerintahan yang jauh lebih baik (*Good Governance*), dapat dilakukan dengan reformasi dan otonomi daerah, namun dimensi keberhasilannya dapat dilihat dan dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini.

Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar karena hal ini sejalan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsive dan efisien. Salah satu prinsip *Reinventing Government*, Pemerintah diharuskan berorientasi pada

pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat. Perubahan paradigma ini menuntut aparatur pemerintah untuk lebih mencermati berbagai dinamika aktual yang berkembang dimasyarakat dan melakukan tindakan proaktif untuk dapat melakukan penyesuaian terhadap perubahan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat seiring dengan perkembangan teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan. Kenyataan ini tentu saja bukan tantangan baru lagi bagi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut.

Demi menjamin terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima pemerintah melalui Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 3 ayat 2 dan 3 menetapkan ketentuan sebagai berikut, “Pegawai Negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk

menjamin netralitas Pegawai Negeri dilarang menjadi anggota atau pengurus Partai Politik.”

Diperlukan Pegawai Negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam hal ini prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya.

Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya.

Pada Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) kegiatan operasionalnya tidak luput dari kegiatan melayani serta surat menyurat yang berhubungan langsung dengan keperluan masyarakat. Dengan adanya kegiatan tersebut yang berlangsung hampir setiap hari, maka pada Bagian Kesejahteraan Rakyat ini memiliki Tugas Pokok dan Fungsi pelayanan untuk menunjang kinerja pelayanan birokrasi.

Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Kota Pariaman dipimpin oleh seorang Kepala Bagian (KaBag) yang bertanggung jawab langsung kepada Sekda Kota Pariaman. Pada Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) saat ini masih menggunakan sistem Pelayanan Publik untuk melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara umum tugas dari Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan program dan kegiatan terkait fasilitasi perumusan kebijakan, fasilitasi pembinaan urusan pendidikan, kesehatan, sosial, pariwisata, kebudayaan, kepemudaan dan olahraga, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta keagamaan. Maka, berdasarkan pada uraian penjelasan di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang pelayan di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) sehingga penulis mengangkat judul **“Penerapan Pelayanan Prima Di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian penjelasan di atas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA), permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada masyarakat di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA)?
2. Bagaimana penerapan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA)?
3. Apa saja tantangan dan peluang dalam penerapan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapaun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada masyarakat yang terapkan di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).
2. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).
3. Untuk mengetahui tantangan dan peluang dalam pengembangan pelayann prima di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

Manfaat yang diberikan selama proses kegiatan magang berlangsung dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan pelayanan yang diterapkan dalam suatu birokrasi.

2. Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) dalam upaya untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun tempat yang menjadi latar belakang perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) dengan waktu magang selama 40 (empat puluh) hari kerja. Terhitung waktu kerja dimulai pada tanggal 06 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat kegiatan magang, waktu dan tempat kegiatan magang, serta sistematikan penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi penjelasan tentang pengertian Pelayanan Prima (*Service Excelent*), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan hubungan antara Pelayanan Prima dengan Standar Operasional Prosedur.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA), penerapan pelayanan prima dalam proses pelayanannya dan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan penulis dan saran yang diberikan kepada Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).

